

# **SOLICITUD DE SERVICIOS:**

## **CONDICIONES BÁSICAS Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

**CRUZ ROJA ESPAÑOLA**

**CONDICIONES BÁSICAS Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE  
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE .....3**

CLÁUSULA 1.	OBJETO .....	4
CLÁUSULA 2.	PRESUPUESTO.....	5
CLÁUSULA 3.	LUGAR DE ENTREGA.....	5
CLÁUSULA 4.	ANUNCIOS.....	5
CLÁUSULA 5.	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN .....	5
CLÁUSULA 6.	PROPOSICIONES DE LAS ENTIDADES OFERTANTES: NORMAS GENERALES.....	5
CLÁUSULA 7.	PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....	6
CLÁUSULA 8.	DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LAS ENTIDADES OFERTANTES.....	6
CLÁUSULA 9.	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA .....	9
CLÁUSULA 10.	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	9
CLÁUSULA 11.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA SELECCIONADA PARA PRESTAR EL SERVICIO .....	10
CLÁUSULA 12.	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....	11
CLÁUSULA 13.	CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES LABORALES Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES E INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL.....	11
CLÁUSULA 14.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN .....	12
CLÁUSULA 15.	DURACIÓN DEL CONTRATO .....	12
CLÁUSULA 16.	FACTURACIÓN.....	12
CLÁUSULA 17.	PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO .....	12
CLÁUSULA 18.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	12
CLÁUSULA 19.	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	13
CLÁUSULA 20.	LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE. ....	14
<b>Anexo 1 - CONDICIONES TÉCNICAS (CT) .....</b>		<b>16</b>
1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	16
2.	SITUACIÓN ACTUAL Y CONTEXTO.....	16
3.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	18
4.	REQUISITOS DE CALIDAD.....	21
5.	REQUERIMIENTOS SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) .....	24
6.	FASES DEL CONTRATO .....	25
7.	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....	27
8.	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) .....	29
Anexo 2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....		32
Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE.....		33
Anexo 4 PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS AUTOMÁTICOS .....		34

## CONDICIONES BÁSICAS Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

### ACLARACIONES E INTERPRETACIONES

Las empresas interesadas podrán solicitar a Cruz Roja Española, en el **e-mail: [sistemas.informacion@cruzroja.es](mailto:sistemas.informacion@cruzroja.es)**; las **aclaraciones e interpretaciones** que estimen convenientes sobre los documentos que forman parte de esta convocatoria y hasta las 12 h. del **viernes 20 de junio del 2025**.

A ninguna empresa solicitante se le hará interpretación oral de los documentos que forman parte de esta convocatoria.

Si como resultado de una aclaración o modificación en los documentos de esta convocatoria surgiesen cambios sustanciales, CRE podrá otorgar una ampliación del plazo para la presentación de las ofertas. Lo que, en su caso, **se publicará en el mismo canal que la convocatoria**.

El plazo de **entrega de las ofertas** será hasta las **12 h. del viernes 04 de julio del 2025**.

### Instrucciones para la recepción del ANEXO 5

Con el fin de proceder con el envío del ANEXO 5, titulado "*Marco de trabajo del Equipo de Desarrollo de Software*", los interesados deberán firmar previamente un Acuerdo de No Confidencialidad (NDA, por sus siglas en inglés, *Non-Disclosure Agreement*).

Dicho acuerdo deberá ser solicitado por correo electrónico a la siguiente dirección: **[sistemas.informacion@cruzroja.es](mailto:sistemas.informacion@cruzroja.es)**. Una vez recibido el NDA firmado, se procederá al envío del ANEXO 5 a la dirección proporcionada por el interesado.

### EXPOSITIVO

Cruz Roja Española (en adelante, "CRUZ ROJA", "CRE" o la "Institución") es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, ajustándose a lo previsto en los convenios internacionales sobre la materia en los que España es parte, al Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española, a sus estatutos aprobados por Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española, a la legislación que le sea aplicable y a sus propias normas internas.

CRE ha decidido iniciar un procedimiento de convocatoria para la contratación de **SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**.

Los servicios indicados en el presente documento deberán ofrecerse por especialistas acreditados en realizar las actividades asociadas a los servicios durante el período especificado en la CLÁUSULA 15. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La entidad que resulte seleccionada para la prestación del servicio entenderá las especificaciones de este documento como requisitos mínimos del servicio a proporcionar, valorándose positivamente las mejoras que aporte en su oferta, siempre y cuando se

cumplan los procedimientos aplicables y las condiciones y especificaciones recogidas en la presente petición de oferta y anexos.

La mera participación en el presente proceso de Petición de Ofertas (en adelante RFP o la Convocatoria) implicará la aceptación por parte de las entidades ofertantes de los términos y condiciones establecidas en el presente documento y las aclaraciones o anexos posteriores que se pudieran emitir. En su oferta las entidades deberán indicar explícitamente la aceptación de dichos términos y condiciones incluyendo aquellos recogidos en los Anexos.

CRE se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el proceso de Petición de Ofertas en cualquier momento, así como decidir no seleccionar ninguna entidad, a su entera discreción, sin que el ejercicio de los anteriores derechos dé lugar a indemnización alguna a favor de las entidades solicitantes.

CRE se reserva el derecho de incluir/excluir en la descripción del servicio de esta RFP cualquier elemento de las soluciones previamente presentadas por los proveedores, como posibles alternativas.

Las propuestas de ofertas se presentarán siguiendo las indicaciones del apartado *"Instrucciones para la presentación de ofertas"* de este documento y antes del plazo límite indicado. Cualquier oferta entregada fuera de tiempo no se tendrá en cuenta.

#### **CONDICIONES Y REQUISITOS EXIGIBLES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE.**

##### **CLÁUSULA 1. OBJETO**

La presente convocatoria o RFP tiene por objeto solicitar a las entidades interesadas para que hagan llegar sus propuestas (técnica y económica) con un precio y condiciones vinculante para la contratación de los **servicios de desarrollo y mantenimiento de software**, mediante un acuerdo de prestación de servicios comprometido y basado en el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Las características técnicas objeto del servicio, se definen en el documento que se acompaña como **Anexo 1- Condiciones y Requisitos Técnicos (CR)**, que reviste idéntico carácter obligatorio que las presentes condiciones básicas, en cuanto forman parte inescindible de la presente convocatoria.

Las entidades ofertantes que así lo consideren podrán añadir a su oferta, además de lo solicitado en las CRT, las eventuales mejoras que estimen convenientes, prevaleciendo en este sentido el criterio de la Institución sobre la adecuación de la propuesta a las necesidades de Cruz Roja.

La entidad seleccionada habrá de mantener igualmente con la Institución, compromiso de atención prioritaria a CRE en las condiciones ofertadas.

Tienen carácter contractual los siguientes documentos, relacionados por orden de prelación en cuanto al valor de sus especificaciones en caso de omisión o aparente contradicción:

- A. Las condiciones fijadas en el propio documento del contrato que finalmente se concrete como resolución de la presente RFP.
- B. Las presentes Condiciones Básicas y Técnicas y las Condiciones y Requisitos Técnicos (CRT)
- C. El resto de documentación que conforman el encargo.

**CLÁUSULA 2. PRESUPUESTO**

En la oferta económica que presenten las entidades se deben detallar las funciones y tareas a realizar.

CRE no establecerá un presupuesto máximo para estos servicios. Cada entidad ofertante deberá realizar su propia estimación económica en función de los requerimientos y condiciones establecidas en las presentes condiciones, asegurando la viabilidad y adecuación de su oferta a las necesidades descritas.

Las ofertas económicas deben presentarse con el IVA desglosado y el presupuesto incluirá todos los gastos asociados directa o indirectamente al presente proyecto.

**CLÁUSULA 3. LUGAR DE ENTREGA**

La documentación técnica de la convocatoria puede retirarse en la Oficina Central de Cruz Roja Española, sita en la Avenida Reina Victoria nº 26 (28003 de Madrid).

Dicha documentación podrá obtenerse de la propia página web de Cruz Roja.

**CLÁUSULA 4. ANUNCIOS**

La convocatoria se publicará en la página web institucional de Cruz Roja Española en internet ([www2.cruzroja.es](http://www2.cruzroja.es)) en el apartado de *Licitaciones*.

**CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

CRE seleccionará para la prestación del servicio a la entidad que haya presentado la oferta que resulte más ventajosa a juicio del órgano designado por CRE para dicha valoración, de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.

**CLÁUSULA 6. PROPOSICIONES DE LAS ENTIDADES OFERTANTES: NORMAS GENERALES**

Podrán presentar sus proposiciones a esta convocatoria las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de Estados miembros de la Unión Europea, que, teniendo plena capacidad de obrar, acrediten su solvencia técnica, económica y financiera.

Las entidades concurrentes habrán de respetar el CÓDIGO DE CONDUCTA DE CRE, [http://www.cruzroja.es/docs/2006\\_34\\_CN/CodigodeconductaCRE.pdf](http://www.cruzroja.es/docs/2006_34_CN/CodigodeconductaCRE.pdf), que comprende el compromiso de respeto a los 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS y estarán sujetos a principios de la ética empresarial que garanticen, al menos, su integridad, objetividad, así como su competencia profesional y diligencia debida, en garantía del correcto desempeño de la actividad desarrollada por la Institución y del buen fin del contrato.

La Institución se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en el caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por la Institución, comprometan de alguna forma el adecuado cumplimiento de sus fines, la actividad social que desarrolla, o el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.

Tampoco podrán contratar con CRE aquellas entidades cuyos órganos de gobierno o administración formen parte, por sí o por persona interpuesta, alguna persona directiva o empleada de CRUZ ROJA ESPAÑOLA. Siendo además un requisito imprescindible para contratar que las entidades concurrentes estén al corriente del cumplimiento de sus

obligaciones: para con su personal empleado o trabajador, tributarias y con la Seguridad Social de acuerdo con las disposiciones normativas que resulten de aplicación.

### **CLÁUSULA 7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

**7.1.-** La presentación de ofertas implica el conocimiento y la aceptación incondicional de las cláusulas de las presentes condiciones y de los documentos técnicos que rigen esta Convocatoria, así como la declaración responsable de que la entidad concurrente reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

A tal efecto la oferta que se proponga deberá plantearse de acuerdo con el modelo que se adjunta como **Anexo 4 - Proposición económica y criterios automáticos** de las presentes Condiciones y revestirá carácter vinculante. Asimismo, se habrá de presentar declaración responsable suscrita por persona con capacidad bastante para representar a la entidad, y en los términos previstos en el **Anexo 3 - Declaración Responsable**, por el cual la entidad ofertante manifieste reunir todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

**7.2.-** Las interpretaciones respecto a estas Condiciones y demás documentos rectores de la convocatoria se resolverán **exclusivamente por escrito** y las consultas que se pretendan formular deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: **sistemas.informacion@cruzroja.es**

**7.3.-** Las proposiciones deberán presentarse preferentemente en **formato digital**, aunque también se admitirán en formato papel. La entrega deberá realizarse en el Registro General de la Oficina Central de Cruz Roja Española, ubicada en Avenida Reina Victoria, N° 26, Madrid, hasta las **12 h del viernes 04 de julio del 2025.**, dirigida a la Secretaría General de la Institución. La presentación podrá efectuarla cualquier persona en nombre de la entidad participante.

En caso de optar por la presentación en formato digital, se deberá adjuntar una copia impresa de la proposición económica. Asimismo, con el fin de agilizar el proceso de evaluación, se solicita a los oferentes que remitan una copia en formato PDF de su oferta técnica al correo electrónico **sistemas.informacion@cruzroja.es**.

**7.4.-** En ningún caso se admitirán las propuestas entregadas en el mencionado Registro fuera del plazo anteriormente establecido.

La entidad ofertante presentará también un escrito donde figure su nombre o razón social. La copia sellada por el encargado del Registro servirá de justificante a los efectos de dicha presentación.

**7.5.-** CRE se reserva el derecho de requerir a las entidades participantes la defensa de sus ofertas. En caso de ser necesario, dichas sesiones podrán convocarse en las semanas siguientes a la fecha límite de presentación de ofertas.

### **CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LAS ENTIDADES OFERTANTES**

La documentación se presentará en 2 sobres cerrados, designados con las letras A y B, debiendo figurar en cada sobre y caja el nombre de la entidad y la referencia de contratación: **“SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE”**.

El sobre A debe contener la documentación general para contratar con CRE, el sobre B debe contener la documentación específica relativa a la oferta que efectivamente se habrá de valorar y documentación técnica.

Estos sobres/paquete han de estar firmados por la entidad o persona que lo represente, y

en su interior se incorporará una relación, en hoja independiente, en la que haga constar los documentos aportados ordenados numéricamente. Las entidades ofertantes podrán indicar qué información de su propuesta tienen carácter confidencial, sin que, en ningún caso, pueda declarar como tal la oferta económica. CRE garantizará la confidencialidad de la información expresamente designada como tal.

### **SOBRE “A”: DOCUMENTACIÓN IDENTIFICATIVA DE LA ENTIDAD Y ACREDITATIVA DE SU CAPACIDAD PARA CONTRATAR CON CRE:**

Se debe aportar la documentación que se relaciona como DOCUMENTACIÓN GENERAL, **la siguiente documentación a incluir será imprescindible para la participación:**

1º) **Anexo 2 – Datos Identificación** debidamente cumplimentado; esto es, con identificación de esta, y datos del contacto de la entidad o empresa, que será el interlocutor para todo lo relacionado con estas condiciones, el proceso de selección y la propuesta, a saber:

- Nombre
- Teléfonos de contacto,
- Dirección de correo electrónico,
- Cargo que ocupa,
- Domicilio legal del proveedor,
- Personas de contacto alternativas.

2º) Certificación expedida por el órgano de dirección de la entidad ofertante, conforme acompaña como **Anexo 3 - Declaración Responsable**. Declaración responsable por parte del representante legal de la empresa, en la que se manifieste, entre otras cuestiones, que cumple las condiciones y los requisitos de solvencia técnica y económica establecidos en las presentes condiciones, así como expresiva de no encontrarse incurso en situación de incompatibilidad. Esta declaración responsable habrá de ser firmada por la entidad ofertante según el modelo.

CRE manifiesta que tiene entre sus propósitos facilitar la integración e inserción en el mundo laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. Así, para apoyar que el personal contratado por terceros colaboradores pertenezca a colectivos vulnerables, en todo o en parte, se tendrá en cuenta la contratación de este personal cuando así se haga constar expresamente por las entidades ofertantes. A tal efecto al menos, deberá señalar el porcentaje de personas empleadas de que se dispone en plantilla con discapacidad; o bien susceptible de incluirse en condición de carácter vulnerable.

Las empresas no españolas presentarán declaración expedida por su órgano de dirección de someterse a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles

Las empresas extranjeras no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada.

### **SOBRE “B”: DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA:**

Se presentará la oferta económica **Anexo 4 - Proposición económica** y criterios automáticos junto con una Oferta Técnica explicativa de la proposición presentada, de acuerdo con los requisitos que se indican en cada uno de los puntos de estas Condiciones y que contendrá al menos, la siguiente información:

### Aspectos Generales

A la hora de preparar la Oferta técnica, las entidades solicitantes deberán tener en cuenta lo siguiente:

La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en este apartado. Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta.

Sobre la Memoria Técnica:

- En el caso de establecerse limitaciones de extensión de la Memoria Técnica, el contenido de las páginas que excedan dicha extensión no se tendrá en cuenta a la hora de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y, en consecuencia, los 'Aspectos a valorar' afectados se puntuarán con 0 puntos.
- La mesa de contratación podrá exigir a las entidades solicitantes documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

### Contenido de la Oferta Técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. **Portada** en la que se identifique claramente la Convocatoria para la selección de contratista.
2. **Índice** de la oferta técnica.
3. Acatamiento de las presentes condiciones e identificación de la entidad ofertante, en una página con la siguiente información:
  - Párrafo en el que la entidad ofertante exprese el **acatamiento** de la totalidad de lo establecido en las condiciones y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
  - Cuadro en el que se incluyan los **datos de la entidad ofertante** y los de la persona de contacto
4. **Resumen Ejecutivo** dónde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.
5. **Memoria Técnica**, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor.



**Memoria Técnica**

La Memoria Técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido:

ASPECTO	
1	Propuesta técnica
2	Metodología y Gestión de la Calidad
3	Transición y Fases del Servicio
4	Experiencia y Competencia del Equipo de Trabajo
5	Innovación y Valor Añadido
6	Referencias y Casos de Éxito

**Limitaciones de Extensión de la Oferta técnica**

Se establecen las siguientes limitaciones en la extensión de la Oferta técnica:

- Resumen Ejecutivo (punto 4 de la Oferta técnica): 4 páginas
- Memoria Técnica (punto 5 de la Oferta técnica): 60 páginas

En ambos casos las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente
- Tamaño letra mínimo: 11 ppp. (puntos por pulgada)
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde
- Interlineado mínimo: sencillo

Cada entidad solicitante no podrá presentar más que una sola proposición económica.

**CLÁUSULA 9. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA**

El contrato se adjudicará a la oferta que resulte más ventajosa a juicio de CRE de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.

**CLÁUSULA 10. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

**10.1.-** Valoradas las ofertas, CRE seleccionará a la entidad cuya oferta resulte más ventajosa para los intereses de la Institución, notificando su decisión a dicha entidad, , que deberá aceptarla a la mayor brevedad y, en todo caso, antes del transcurso de los cinco (5) días naturales siguientes a la comunicación. De no verificarse en dicho plazo, se procederá a efectuar la selección a la siguiente entidad cuya oferta se considere más ventajosa para los intereses de CRE, siempre que cumpla los requisitos y se ajuste a lo solicitado.

**10.2.-** Cruz Roja Española tendrá la facultad de decidir no seleccionar a ninguna entidad, sin que haya lugar a responsabilidad alguna en tal caso para con las postuladas o terceros si no estuviera conforme con ninguna de las ofertas presentadas, lo que no generará derecho alguno para las entidades ofertantes.

**10.3.-** Cruz Roja Española se reserva la facultad de requerir a aquellas entidades que resulten seleccionadas cualquier documentación adicional a efectos de comprobación y verificación del cumplimiento por la destinataria de cuantos requisitos, obligaciones o aptitudes sean

exigibles conforme a la naturaleza del contrato o bien conforme a la política de contratación y compromisos anticorrupción y para la prevención de blanqueo de capitales de CRE.

#### **CLÁUSULA 11. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA SELECCIONADA PARA PRESTAR EL SERVICIO**

La entidad que hubiera sido propuesta como seleccionada, tendrá que aceptar la prestación del servicio en el plazo máximo de cinco (5) días a contar desde el momento en que sea formalmente notificada la selección.

Una vez aceptada, la entidad seleccionada queda obligada a registrarse como proveedor de Cruz Roja en portal habilitado al efecto, <https://proveedores.cruzroja.es>, comprometiéndose a aportar, al menos, la siguiente documentación en idéntico plazo:

Documentación acreditativa de la personalidad y capacidad de contratar:

- A. Para las personas físicas (empresarios individuales y profesionales), será obligatoria la presentación del documento nacional de identidad (DNI), o documento que lo sustituya, y del número de identificación fiscal (NIF), en caso de que este no conste en el referido DNI.
- B. Para las personas jurídicas, será obligatoria la presentación del NIF y de la escritura de constitución o modificación, donde conste expresión de su objeto social; en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, y/o inscripción en otros registros de sociedades profesionales que corresponda, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación que le sea aplicable. Cuando esta inscripción no sea exigida, la acreditación se realizará mediante la aportación de la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acta fundacional, en que consten las normas reguladoras de la actividad de la empresa, inscritos, en su caso, en el Registro oficial correspondiente.
- C. Si la entidad actúa mediante representante o se trata de una persona jurídica, ha de aportar:
  - a. Documento público de apoderamiento, debidamente inscrito en el Registro público correspondiente y acreditando la vigencia del mismo, si fuera el caso, mediante nota del registro mercantil.
  - b. DNI y NIF del representante y del firmante de la proposición económica.
- D. La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea, o signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se tiene que acreditar mediante la inscripción en los registros procedentes de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada, o de una certificación en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
- E. La capacidad de obrar de las empresas extranjeras no comprendidas en el apartado anterior se tiene que acreditar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el estado correspondiente o de la Oficina Consular en el ámbito territorial de la cual, radique el domicilio de la empresa.
- F. En estos supuestos, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de sus componentes acreditará su capacidad, personalidad, representación y solvencia, siendo obligatorio indicar en documento separado los nombres y circunstancias de quienes la subscriben, el porcentaje de participación de cada uno de ellos, y tendrán que nombrar un representante o apoderado, con facultades suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que se deriven del Contrato hasta su

extinción.

- G. Copia de la Memoria, Balance, Cuenta de Resultados e informe de los auditores, cuando pudiese ser preceptivo, del último ejercicio.
- H. Certificados Negativos de Deuda con la AEAT y con la Seguridad Social y restantes administraciones que competa en su caso.
- I. Certificado De Prevención De Riesgos Laborales: declaración de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales emitida por la empresa o por terceros según competa.
- J. Cualquier otra documentación adicional o servicios de valor añadido que proponga la entidad como complementarios o relevantes respecto de lo solicitado. Entre otros se tendrá en cuenta positivamente la ostentación de:  
Plan de igualdad. Plan de sostenibilidad. Plan medioambiental. En su caso, indicar motivo, y facilitar información sobre iniciativas respetuosas en dichas materias llevadas a cabo, o comprometidas por la entidad ofertante.
- K. Responsabilidad Social Corporativa. Información sobre iniciativas comprometidas, en su caso, por la entidad seleccionada.

## **CLÁUSULA 12. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Aportada la documentación requerida de conformidad con la cláusula precedente, se procederá a formalizar el correspondiente contrato, dentro del plazo de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación de la selección de la entidad.

Si la entidad seleccionada no compareciese a la formalización se podrán declarar nulas todas las actuaciones y disposiciones relacionadas con él, así como dejar sin efecto la selección realizada por CRE para la prestación de los servicios.

## **CLÁUSULA 13. CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES LABORALES Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES E INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL**

**13.1.-** La entidad seleccionada y, en su momento, la contratista será responsable en todo momento del estricto cumplimiento de todas las obligaciones tanto laborales como de la Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y de cualquier otra naturaleza en relación con su personal. La entidad seleccionada a la firma del contrato declara que cumplirá con estas obligaciones. El contratista se obliga a estar al corriente del pago de salarios y cotizaciones a la Seguridad Social de su personal afecto a este contrato, reservándose Cruz Roja la facultad de requerir cuanta documentación sea acreditativa de este extremo incluso una vez finalizado el contrato.

**13.2.-** El contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en su condición de empleador en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva, respecto del personal asignado a la ejecución del contrato, todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, afiliaciones y cotizaciones a la seguridad social y pago de prestaciones, permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajos propios.

**13.3.-** La relación entre las partes tiene carácter exclusivamente mercantil, sin que exista vínculo laboral entre Cruz Roja y el personal del Proveedor, aunque tuviese que realizar tareas en las instalaciones de Cruz Roja. Por lo tanto, amparado en la existencia de la

presente Convocatoria y, en su caso, del Contrato que se suscriba, o de su cumplimiento, el personal de la entidad seleccionada no podrá ser considerado, ni de hecho ni de derecho, empleado de Cruz Roja, dado que dependerá únicamente de la dirección de la mencionada empresa a todos los efectos, incluidos, por lo tanto, los aspectos laborales y de Seguridad Social.

Será el contratista quien asuma la dirección y organización de los trabajos, imparta, en su caso, órdenes e instrucciones de trabajo a sus trabajadores, y asuma las obligaciones retributivas y de cotización propias del empresario, no habiendo lugar a responsabilidad alguna para CRE por incumplimientos del adjudicatario por este capítulo.

#### **CLÁUSULA 14. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN**

El contrato derivado de la presente convocatoria no podrá ser cedido a terceros. Las operaciones que la entidad seleccionada subcontrate con sus proveedores externos serán de su exclusiva responsabilidad.

No se permitirá la subcontratación de recursos, ya sea total o parcial, para la ejecución del servicio objeto de este contrato, salvo autorización escrita y explícita previa de Cruz Roja Española.

#### **CLÁUSULA 15. DURACIÓN DEL CONTRATO**

**15.1.-** El contrato tendrá una vigencia inicial de **dos (2) años, con una prórroga automática de un (1) año adicional**, siempre que ambas partes estén de acuerdo. Una vez finalizado este periodo, se podrán solicitar prórrogas mensuales, con un máximo de doce (12) meses adicionales, si ambas partes acuerdan la extensión.

**15.2.-** Los precios serán aplicables durante los dos años de contrato y, en el caso de prórroga, salvo mejora propuesta por la empresa seleccionada, el precio podrá ser revisado de forma anual en función de las variaciones que experimente el último índice anual de precios al consumo publicado, limitándose a un máximo del 2% de incremento.

**15.3 -** La fecha prevista de inicio del contrato será, como máximo, el **1 de octubre del 2025**.

#### **CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN**

El contrato se dividirá en una parte fija, que será un monto determinado y se facturará mensualmente, y una parte variable, que se ajustará según el desempeño y los resultados obtenidos. La parte variable se facturará en función de los hitos o indicadores previamente acordados, remunerando al proveedor según su desempeño.

#### **CLÁUSULA 17. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO**

El contrato que finalmente se suscriba, determinará las indemnizaciones y/o penalizaciones por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA 18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

**18.1.-** Podrán motivar la resolución del contrato:

El incumplimiento grave y reiterado del objeto contractual o de los plazos especificados para el suministro.

La manifiesta falta de calidad del suministro/servicio.

La vulneración por parte del proveedor de los derechos de propiedad intelectual o los deberes de confidencialidad establecidos en las presentes Condiciones.

La realización de actos de imitación que comporten aprovechamiento indebido de reputación del esfuerzo ajeno, en beneficio propio o de terceros ajenos al contrato.

CRE se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por Cruz Roja Española o comprometan de alguna forma el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.

**18.2.-** La resolución del contrato por causas imputables al proveedor determinará el valor de los daños y perjuicios que en concepto de indemnización ocasione el incumplimiento a Cruz Roja Española, sin perjuicio de quedar expedita la vía judicial correspondiente en caso de no cubrirse tales responsabilidades.

### **CLÁUSULA 19. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

**19.1.** - El contratista estará obligado a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso para la ejecución del contrato; aquella que así se indique en el mismo, o que así le indique Cruz Roja, o que por su propia naturaleza tenga que ser tratada como tal. Tal compromiso se establece con carácter indefinido, persistiendo así dicha obligación, incluso después de cesar toda relación entre CRE y la entidad seleccionada, de conformidad con la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.

**19.2.** - El contratista se someterá a la normativa vigente en materia de protección de datos, y en concreto, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en adelante, LOPD-GDD).

**19.3.** - A este respecto, el contratista deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Cumplimiento del principio de *Protección de datos desde el diseño y por defecto* en los desarrollos, conforme a lo establecido en el artículo 25 del RGPD.
2. Realización previa de una Evaluación de Impacto relativa a la protección de datos en los términos recogidos en el artículo 35 del RGPD, presentado el correspondiente informe a CRE.
3. Colaboración con CRE para la elaboración de la Evaluación de Impacto definitiva sobre el proyecto (*si fuese necesario*).

**19.4.** - Asimismo, toda vez que la presente contratación incluye servicios que conllevan el acceso a datos de carácter personal de responsabilidad de CRE por parte de la entidad seleccionada, ésta deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento sea conforme a la normativa vigente en la materia y garantice la protección de los derechos de los interesados, en particular, deberá acreditar estar en posesión de un certificado en materia de seguridad de la información (ISO 27001, ENS) o de un certificado emitido por tercero auditor que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

**19.5.** Posteriormente, una vez seleccionada la entidad para la ejecución del contrato, dicha entidad deberá suscribir un contrato de Encargado de Tratamiento, en los términos establecidos en el artículo 28 del RGPD.

**CLÁUSULA 20. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.**

El contrato que se formalice derivado de la presente convocatoria tendrá, a todos los efectos, naturaleza y carácter privado, sujeto íntegramente a la legislación civil. Se regirá por lo establecido en sus propios términos y en los documentos anexos que lo integran que revestirán asimismo idéntico carácter obligacional, y subsidiariamente por lo dispuesto en las presentes Condiciones, junto con los anexos que lo conforman que fuesen de aplicación, y en defecto de prescripción en los anteriores, por el Código Civil y demás legislación civil aplicable.

El desconocimiento de los términos del contrato que pudiera suscribirse, de las instrucciones que se dicten en su ejecución, de las presentes Condiciones o de la regulación que sea aplicable, no eximirá a la entidad seleccionada de la obligación de su cumplimiento.

Para resolver cualquier controversia o litigio derivado de la interpretación o efectos, cumplimiento y extinción de la presente convocatoria, las dos partes se someterán a la jurisdicción civil y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, con expresa renuncia a cualquiera otro fuero que les pueda corresponder.

# **ANEXO 1. - CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

**CRUZ ROJA ESPAÑOLA**

## Anexo 1 - CONDICIONES TÉCNICAS (CT)

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Los servicios comprendidos en esta contratación están orientados al **desarrollo y mantenimiento de software**, que incluirán tanto la creación de nuevas funcionalidades como la actualización, soporte y mantenimiento de las aplicaciones existentes.

El proveedor seleccionado será responsable de desarrollar nuevas aplicaciones y de implementar mejoras en las soluciones actuales, lo que abarcará la corrección de errores y la adaptación de las aplicaciones a nuevas necesidades tecnológicas.

El área de tecnología de CRE utiliza un conjunto de herramientas y plataformas que son esenciales para el desarrollo, mantenimiento y evolución de las aplicaciones y sistemas que soportan sus operaciones.

Entre las principales **plataformas** se incluyen: Oracle Developer (Developer Suite, Forms, Reports), Oracle Application Express, Business Suite EBS (Financials/AP/AM), SQL Developer, Oracle Integration Cloud. Eclipse y VSCode como entornos de desarrollo Java.

En lo que se refiere a **tecnologías y frameworks**, la mayoría de los desarrollos están diseñados con base en arquitectura SOA (SOAP y REST), bajo el marco de trabajo de Spring Boot y OpenAPI con frontales implementados con tecnologías jsp, Apache Tiles, Thymeleaf o Angular.

También se pueden encontrar **aplicaciones Legacy** desarrolladas en PHP, PL/SQL Web, Oracle Forms, webservice con Axis2, Struts, etc.

Para llevar a cabo estas actividades, CRE estima, inicialmente y sin obligación formal, una **dedicación mínima mensual** de:

- 600 horas para soporte evolutivo,
- 1.000 horas para proyectos de desarrollo en diversas plataformas.

### 2. SITUACIÓN ACTUAL Y CONTEXTO

#### 2.1. Metodología actual y proceso de trabajo

CRE emplea actualmente un **modelo de desarrollo basado en Agile**, adaptado a las particularidades de la organización. En este modelo, el Product Owner en CRE es siempre un jefe de proyecto interno, denominado KAM (Key Account Manager). La herramienta utilizada para implementar la metodología es Jira.

El **ciclo de vida del desarrollo** de software sigue las siguientes fases:

- Fase I. Arranque: definición del proyecto, asignación de roles y recursos, y establecimiento de objetivos iniciales.
- Fase II. Planificación de los requisitos: recopilación y análisis de los requisitos funcionales y no funcionales del sistema, así como la definición de las prioridades y el alcance del proyecto.
- Fase III. Desarrollo: se trabaja en las tareas necesarias para crear los entregables, conforme a los requisitos definidos, con iteraciones y entregas continuas. Esta fase se repite en cada Sprint.
- Fase IV. Entrega de incremento: Presentación y entrega de las versiones incrementales



del producto que incluyen funcionalidades nuevas o mejoras en el entorno de Preproducción. En ella, el proveedor presenta el resultado del Sprint y CRE valida que el entregable cumple con los requisitos establecidos. Este proceso se repite al finalizar cada Sprint.

- Fase V. Pruebas de aceptación: CRE valida los entregables del Sprint tras el comunicado de entrega al Departamento Solicitante. Las validaciones se realizan en el entorno de QA (o en Preproducción, si es necesario) con datos ficticios, y pueden ser ejecutadas por el equipo QA, el KAM o el Departamento Solicitante. Esta fase concluye con la emisión del acta de aceptación, permitiendo avanzar a la siguiente etapa.
- Fase VI. Pruebas de seguridad: Las pruebas de seguridad tratan de encontrar lagunas o ataques imprevistos al sistema que podrían resultar en la pérdida de datos. Las actividades en esta fase incluyen escaneos de seguridad, evaluación de riesgos, auditorías y pruebas de hackeo ético. Para avanzar a la siguiente fase, se requiere un informe de nivel de seguridad.
- Fase VII. Implantación / Release: Despliegue del software en el entorno de producción. Fase aplicable a implantaciones parciales o totales, ya sea por Sprint individual o conjunto de Sprints. Requiere el Acta de Puesta en Marcha emitida por el Departamento y la aprobación del KAM y del Director de Tecnología.
- Fase VIII. Validación / Periodo de garantía: Fase posterior a cada implantación (parcial o total), con una duración máxima de 2 semanas tras la comunicación de implantación en Producción por parte de Sistemas. Durante este periodo, el Departamento solicitante y el proveedor verifican que la implantación se ha realizado correctamente. Finalizada esta fase, se inicia el periodo de garantía, durante el cual el proveedor debe resolver cualquier incidencia. Una vez concluido, el soporte pasa al equipo de Soporte correspondiente.
- Fase IX. Finalización / Cierre: Cierre del proyecto, incluyendo la documentación final y el análisis post-implementación. Esta fase se alcanzará una vez implantados todos los requisitos de la demanda y finalizado el periodo de garantía del último incremento implantado.

Para mayor detalle sobre la metodología actual y los procesos de trabajo, consultar el **Anexo 5**, donde se proporcionará información específica al respecto.

## 2.2. Herramientas de desarrollo

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| - Gestión:               | JIRA   |
| - Documentación:         | Confluence; Swagger (Servicios REST)               |
| - Control de versiones:  | GitLab (para Git); SVN (en desuso)                 |
| - Pruebas Unitarias:     | Sonar Lint (desarrollo); Sonar                     |
| - Pruebas Integradas:    | Zephyr   |
| - Pruebas Automatizadas: | Selenium   |
| - Pruebas de Carga:      | JMeter   |
| - Integración Continua:  | Jenkins; Sonar                                     |
| - Repositorios:          | Nexus; Artifactory                                 |
| - IDE de desarrollo:     | cualquiera que permita la importación de proyectos |

## 2.3. Stack Tecnológico

Los interesados podrán consultar el **Anexo 5**, donde se proporcionará información

específica y detallada al respecto.

### 3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

#### 3.1. Nuevos Desarrollos

Se considerarán como **nuevos desarrollos** aquellos proyectos cuyo objetivo sea la implementación de nuevas funcionalidades o la realización de mantenimientos complejos sobre funcionalidades existentes. En ambos casos, el esfuerzo estimado para dichos desarrollos deberá superar el umbral de **80 horas**, establecido para los servicios de mantenimiento evolutivo.

Este servicio de nuevos desarrollos no abarcará inicialmente los grandes proyectos en nuevas plataformas o en plataformas existentes, los cuales estarán sujetos a una estrategia y tipología determinada por CRE. Para tales proyectos, se podrán lanzar nuevas condiciones para un nuevo proceso selectivo.

Cuando CRE realice una solicitud, el proveedor estará obligado a presentar una propuesta detallada, viable y realista. Esta propuesta deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos: estimación precisa del esfuerzo necesario para la ejecución del proyecto, la configuración del equipo asignado, y una planificación clara de la participación de cada perfil profesional en las distintas fases del trabajo. Además, se deberá especificar la proporción de participación que se espera por parte de CRE, incluyendo los recursos y la colaboración necesarios para el desarrollo del proyecto. La propuesta también deberá incluir los plazos de ejecución previstos y un plan de calidad que asegure el cumplimiento de los estándares establecidos durante todo el proceso.

Una vez aceptada la propuesta, la estimación se considerará definitiva y cualquier variación (como ampliación de funcionalidades, modificación en las condiciones del desarrollo por parte de Cruz Roja Española o del proveedor, etc.) requerirá una nueva valoración económica, que deberá ser aprobada previamente.

Se debe considerar que estará a cargo del proveedor seleccionado la resolución de incidencias asociadas a un nuevo desarrollo durante el periodo de garantía de 6 meses desde la aceptación por Cruz Roja Española del software desarrollado.

Si la propuesta no se acepta, Cruz Roja Española se reserva el derecho de solicitar propuesta a otro proveedor.

Cruz Roja Española no reconocerá ningún gasto asociado a la valoración de la propuesta, los cuales deberán ser asumidos íntegramente por el proveedor.

#### 3.2. Mantenimiento evolutivo y pequeñas adaptaciones de aplicaciones

El **mantenimiento evolutivo** incluirá tanto los pequeños ajustes en los programas existentes (o en sus configuraciones) como la implementación de nuevas funcionalidades o módulos sencillos, siempre que la valoración **no supere las 80 horas**.

Este tipo de mantenimiento abarca tareas orientadas a mejorar tanto la funcionalidad como el rendimiento técnico de las aplicaciones existentes, así como la incorporación de nuevas capacidades. En concreto, el mantenimiento evolutivo comprende actividades como la parametrización, el desarrollo o la adaptación del código de las aplicaciones, con el objetivo de introducir nuevas funcionalidades, adaptar las aplicaciones a nuevas tecnologías, optimizar su rendimiento o implementar cualquier otra mejora necesaria.

Entre las tareas del mantenimiento evolutivo se contemplan:

- Estimación y valoración del esfuerzo necesario.
- Documentación de la solución.
- Desarrollo e implementación de la solución.
- Análisis de la calidad del código en cada transición entre entornos, con informe correspondiente.
- Diseño y definición de las pruebas de desarrollo.
- Realización de pruebas a nivel de componente (unitarias) e integración, que abarcarán pruebas funcionales, no funcionales y de "caja blanca", entre otras.
- Actualización de la documentación de la aplicación y, cuando sea necesario, de los manuales y ayudas asociadas, incluyendo los documentos de instalación, usuario y operación.
- Revisión de la documentación actualizada.
- Soporte de nivel 3 en la atención a los usuarios para resolver incidencias derivadas de errores en el software.

El proveedor seleccionado será responsable de la resolución de incidencias relacionadas con los desarrollos evolutivos durante el período de garantía de 6 meses, contado a partir de la aceptación por parte de Cruz Roja Española de la evolución del software.

El proveedor garantizará la estabilidad del equipo de trabajo asignado a esta tarea, con el objetivo de asegurar la continuidad y la calidad del servicio prestado.

#### **Proceso de estimación de costes para mantenimientos y evolutivos**

La entidad ofertante deberá presentar una línea base para el soporte y mantenimiento de las aplicaciones, así como una tarifa por perfil para los desarrollos evolutivos y proyectos bajo demanda. Además, deberá proporcionar un modelo detallado de estimación de costes para los proyectos evolutivos, basado en un estimador acordado mutuamente que sea aplicable a todos los desarrollos y mantenimientos de software, y que sea fácilmente verificable por Cruz Roja Española. Este modelo incluirá cinco tarifas base por hora-perfil (por ejemplo, Jefe de Proyecto, Analista (Funcional/Técnico), Programador Senior, Programador Junior, QA Tester). El modelo de estimación de costes tendrá un peso significativo en la evaluación de las ofertas.

Durante la ejecución del servicio, Cruz Roja Española evaluará cada estimación presentada, pudiendo solicitar estimaciones adicionales a otros proveedores, y se reserva el derecho de asignar el contrato a otro proveedor en caso de no llegar a un acuerdo con la entidad seleccionada original.

Al igual que en el caso de los nuevos desarrollos, Cruz Roja Española no reconocerá ningún gasto relacionado con la valoración de la propuesta, siendo estos asumidos íntegramente por el proveedor.

Una vez presentada la estimación, Cruz Roja aprobará el desarrollo y generará el número de pedido correspondiente para la posterior facturación, que podrá ser mensual o por hitos, según la naturaleza del proyecto. En ambos casos, el proveedor deberá presentar un informe mensual detallando el reparto de horas y perfiles dedicados a cada proyecto, como soporte para la facturación.

### **3.3. Equipo de trabajo**

El equipo de trabajo concreto y su dedicación mínima lo propondrá cada entidad en su oferta, donde se valorará la calidad de los perfiles, la dedicación de los mismos al desarrollo del proyecto, y su adecuación y coherencia con los requisitos del proyecto y su planificación.

La entidad solicitante deberá detallar la estructura y composición del equipo asignado al proyecto, especificando los roles y responsabilidades de cada miembro. Se debe indicar el perfil de cada integrante, su experiencia profesional y su formación relevante.

Se valorará de forma favorable que el personal asignado al servicio posea alguna de las siguientes certificaciones:

- ITIL, TOGAF, PMP (Project Management Professional).
- Metodologías Ágiles (Agile, Scrum), DevOps.
- Certificaciones Java otorgadas por Oracle.

Se valorará positivamente que la entidad solicitante presente, al menos, un recurso especializado en User Experience (UX) como parte de su equipo de trabajo.

Cruz Roja Española se reserva el derecho de validar las nuevas incorporaciones al equipo de desarrollo mediante la evaluación de una prueba técnica cuya realización será obligatoria para todos los candidatos.

### **3.4. Lugar y horario de trabajo**

El horario del equipo de desarrollo del proveedor deberá, como mínimo, coincidir –durante toda la duración del contrato– con el horario del personal del equipo de Tecnologías de la Información (TID) de CRE, ocho (8) horas laborables comprendidas entre las 08:00 y las 18:00.

El calendario aplicado para la prestación del Servicio será el de la Comunidad de Madrid correspondiente a cada año de servicio.

Los recursos asignados para la ejecución del contrato podrán trabajar de manera habitual en las oficinas del proveedor seleccionado. No obstante, si la naturaleza del servicio lo requiere o si así lo solicita Cruz Roja Española, los recursos deberán trasladarse a sus instalaciones para realizar las tareas necesarias, conforme a las instrucciones que se establezcan.

En ningún caso, Cruz Roja Española se hará cargo de ningún coste que implique el desplazamiento de los recursos, incluyendo transporte, alojamiento, dietas o cualquier otro gasto relacionado. Dichos costes serán asumidos íntegramente por el proveedor.

### **3.5. Metodología**

La entidad seleccionada se compromete a seguir la guía de referencia de metodología y DevOps proporcionada por CRE, aunque permanece abierto a recibir propuestas de mejora por parte del proveedor, con el fin de optimizar el proceso.

### **3.6. Entorno de los Desarrollos**

La entidad seleccionada se compromete a utilizar para sus trabajos el entorno de desarrollo integrado proporcionado por CRE, tanto en cuanto a repositorios de código y herramientas, como repositorios de documentación.

## **4. REQUISITOS DE CALIDAD**

### **4.1. Estándares de calidad y pruebas**

La entidad seleccionada deberá ser capaz de adaptarse al marco metodológico que establezca CRE, basado en referentes estándar de mercado.

El servicio dispondrá de un Plan de Calidad que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control y mejora continua, así como de los indicadores que permitan evaluar el resultado de funcionamiento.

La entidad seleccionada deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación de los servicios objeto del contrato, así como los de gestión de la documentación.

Todas las actuaciones, supervisiones, certificaciones, planificaciones, etc. serán supervisadas por el Responsable del Contrato de CRE.

La entidad seleccionada reconoce el derecho de CRE para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los servicios prestados por parte del adjudicatario

### **4.2. Documentación de los desarrollos**

Durante la prestación del Servicio, la entidad seleccionada deberá entregar una serie de documentos que aseguren el cumplimiento de los criterios de calidad, eficiencia y funcionalidad de las aplicaciones y otras actividades a realizar.

Para ello La entidad seleccionada pondrá a disposición de CRE la documentación en relación con el soporte tecnológico, tanto para su explotación, como para su modificación

En cuanto a las tareas de desarrollo, la entidad seleccionada se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable del contrato. Toda documentación generada por la entidad seleccionada en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de CRE.

Los trabajos por realizar se efectuarán conforme a la metodología, reglas y procedimientos que se determinen por CRE, no obstante, las entidades ofertantes pueden proponer mejoras de metodología: calidad y buenas prácticas.

Características de la Documentación:

1. Toda la documentación se entregará al menos en castellano.
2. Todos los entregables documentales se entregarán en un formato electrónico editable.
3. La documentación que se deberá aportar será, al menos, la indicada en los requisitos de diseño y en los requisitos siguientes, con los mínimos asociados a los documentos referidos.
4. La entidad seleccionada realizará documentos de diseño de todo el software que forme parte del sistema y de cada uno de los subsistemas y componentes.
5. La entidad seleccionada proporcionará Manuales de Usuario/Administrador e Instalación que describan la instalación, configuración y operación del sistema como conjunto y de cada uno de los subsistemas y componentes, incluyendo el hardware, si aplica.
6. Los manuales comprenderán dos tipologías:

- Manual de instalación y despliegue. Comprende un manual procedimental del proceso de instalación y/o despliegue de las correspondientes aplicaciones. Además, se deberá complementar con un manual de instalación segura, que incluya recomendaciones o buenas prácticas a llevar a cabo en el despliegue de la citada aplicación.
  - o Manual de usuario o administrador. Manual que muestre las funcionalidades proporcionadas por el panel de administrador de la plataforma en cuestión. Al igual que en el caso anterior, se incluirá un apéndice que señale claramente las buenas prácticas a nivel de administración segura.
7. Documentación de código, se deberá incluir la correspondiente documentación de código en los lenguajes y para los componentes objeto del documento de condiciones.
  8. La entidad seleccionada deberá presentar un Plan de Pruebas del Sistema que incluya, como mínimo, el diseño detallado de las pruebas, el procedimiento a seguir durante su ejecución, así como el informe de resultados correspondientes. Dicho plan debe cubrir todos los aspectos necesarios para garantizar la calidad del sistema, asegurando que cada prueba esté alineada con los requisitos establecidos.
  9. La entidad seleccionada entregará en el Hito Final todo el código fuente, los ejecutables, librerías, asistentes de instalación de todo el sistema. Para ello, la entidad seleccionada se compromete a utilizar el repositorio de código que la CRE disponga.
  10. Los entregables del contrato debidamente actualizados a su última versión, se entregará como una unidad en el hito final del proyecto, independientemente de las entregas de las líneas base iniciales o versiones a lo largo del proyecto.

#### **4.3. Plan de mantenimiento y soporte**

La entidad seleccionada se compromete a cumplir con los siguientes requisitos técnicos para garantizar la calidad, continuidad y eficacia del servicio de mantenimiento y soporte:

1. La gestión de tickets se llevará a cabo mediante las herramientas ServiceDesk y Jira Software, siguiendo las mejores prácticas de estas plataformas y los procedimientos establecidos en la organización.
2. El control de versiones se realizará exclusivamente a través de los repositorios de código proporcionados por la organización, asegurando la trazabilidad de todas las versiones liberadas y garantizando que el código fuente asociado esté siempre disponible para la organización.
3. Cada tarea de soporte y/o mantenimiento deberá ir acompañada de la documentación funcional y técnica correspondiente, detallando los cambios realizados en el sistema.
4. El código liberado deberá ser probado en todos los entornos previos disponibles antes de su instalación en el entorno productivo. Deberá pasar todas las validaciones establecidas en cada entorno para garantizar la calidad del producto.
5. Todo cambio implementado deberá incluir pruebas de integración con otros sistemas para evitar posibles incidencias derivadas de los trabajos realizados.
6. La documentación de las pruebas se gestionará mediante el plugin Zephyr de Jira, siguiendo la guía de metodología establecida por la organización.

7. En cuanto a seguridad y confidencialidad, todo acceso al sistema se realizará bajo protocolos seguros (VPN, SSH, HTTPS, etc.). El servicio incluirá, además, la revisión y actualización continua de vulnerabilidades a nivel de dependencias, así como el cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales.

#### **4.4. Aseguramiento de la calidad (Quality Assurance)**

Al menos dos miembros del equipo deberán contar con un perfil orientado a las pruebas y testeo de los desarrollos y sistemas, lo cual se entiende como el Aseguramiento de la calidad (QA).

Las entidades solicitantes, en la descripción de su equipo y metodología, deberán detallar cómo abordarán estas tareas, que son de máxima importancia para Cruz Roja Española, asegurando la calidad y fiabilidad de los sistemas y desarrollos entregados.

#### **4.5. Auditorías y control de calidad**

La entidad seleccionada permitirá llevar a cabo, debiendo prestar su total colaboración, las inspecciones y auditorías que CRE considere necesarias para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas en el desarrollo de la solución y prestación del resto de los servicios, permitiendo el acceso a sus instalaciones relacionadas con la prestación de los servicios y a todos los elementos lógicos y físicos que conforman la prestación de estos.

Dichas inspecciones y auditorías podrán ser llevadas a cabo por CRE o bien por un tercero libremente designado por ésta. Concluida la auditoría y en función de las desviaciones detectadas, la entidad seleccionada deberá determinar las acciones correctivas para que las desviaciones y observaciones detectadas no vuelvan a tener lugar, así como designar a los responsables de la ejecución de dichas acciones y los plazos para su ejecución.

La entidad seleccionada deberá presentar a CRE, en el plazo máximo de 15 días naturales, el Plan de Acciones Correctivas, que deberán ejecutarse en el plazo máximo de un mes desde su presentación, a excepción de aquellas que por causas debidamente justificadas y aceptadas por CRE, se ejecuten en plazos consensuados más amplios, siendo su cumplimiento responsabilidad exclusiva de la entidad seleccionada, según los niveles de servicios requeridos por la DGSISD.

La auditoría relacionada en este apartado es diferente y no deben confundirse con las auditorías de seguridad o privacidad previstas en otros apartados, sin perjuicio de que puedan realizar simultáneamente o no.

#### **4.6. Seguridad y confidencialidad**

Para CRE, la seguridad es un aspecto prioritario. En este sentido, se dará particular relevancia a las pruebas de seguridad que se integren en el proceso de desarrollo y mantenimiento, con especial énfasis en la realización de pruebas de penetración (pentesting) como parte del aseguramiento de la calidad. Para mayor detalle sobre los criterios de seguridad y los procesos de trabajo, los interesados podrán consultar el **Anexo 5**, donde se proporciona información específica y detallada al respecto.

Para la ejecución de todos los servicios contenidos en este contrato se tendrán en cuenta en todo momento los requisitos de seguridad establecidos en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.



La entidad seleccionada se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la ejecución del contrato, respecto a toda la información de CRE que con motivo del desarrollo de los trabajos llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona o entidad.

#### **4.7. Garantía de calidad en los desarrollos**

La entidad seleccionada deberá contar con un nivel mínimo de madurez 3, del modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration), vigente al momento de la presentación de la oferta.

Este requisito se valorará como garantía de que la organización dispone de procesos estructurados, controlados y orientados a la mejora continua en el desarrollo y mantenimiento de software.

Se deberá adjuntar, junto con la oferta, documentación acreditativa de dicha certificación, emitida por una entidad oficialmente reconocida.

### **5. REQUERIMIENTOS SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)**

La Inteligencia Artificial (IA) está transformando el desarrollo y mantenimiento de software, permitiendo optimizar procesos, mejorar la calidad del código, predecir incidencias y automatizar tareas repetitivas. En este contexto, se considera relevante que la entidad ofertante incorpore herramientas y metodologías basadas en IA para mejorar la eficiencia, fiabilidad y seguridad del servicio prestado.

El uso de IA en este contrato deberá alinearse con las normativas vigentes, garantizando la transparencia, la comprensibilidad de los algoritmos y la protección de datos. Además, se valorará la capacidad del proveedor para aplicar IA de forma ética y efectiva, asegurando la supervisión de los modelos y minimizando riesgos asociados, como sesgos o vulnerabilidades de seguridad.

#### **Uso de IA en el desarrollo y mantenimiento de software**

Se valorará positivamente que la entidad ofertante incorpore herramientas (en nuestros entornos de desarrollo) y metodologías basadas en IA para mejorar la calidad del desarrollo, la eficiencia del mantenimiento y la automatización de procesos. Se deberán especificar las tecnologías de IA que se utilizarán y su aplicación en el servicio (por ejemplo, generación de código asistida por IA, detección de errores automatizada, análisis predictivo de incidencias, etc.).

#### **Ética y cumplimiento normativo en el uso de IA**

La entidad ofertante deberá garantizar que cualquier uso de IA cumple con la normativa vigente en España y la Unión Europea, en particular con el Reglamento de IA de la UE, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y otras normativas aplicables. Se exigirá que el tratamiento de datos mediante IA asegure la privacidad, la transparencia y la comprensibilidad de los algoritmos utilizados.

#### **Calidad y supervisión de modelos de IA**

En caso de que la entidad ofertante utilice modelos de IA para automatizar procesos dentro del servicio, deberá describir los mecanismos de validación, supervisión y auditoría de dichos modelos.

Se valorará la implementación de metodologías para garantizar la transparencia y la



trazabilidad de las decisiones tomadas por sistemas de IA.

### **Automatización y optimización mediante IA**

Se valorará la propuesta de herramientas de IA para optimizar procesos como:

- Pruebas automatizadas de software.
- Monitorización predictiva de fallos.
- Soporte técnico automatizado (chatbots o asistentes virtuales).

Se deberán definir métricas para evaluar la eficacia y el impacto de la IA en la mejora del servicio.

### **Formación del equipo en IA**

Se valorará positivamente que el equipo asignado al servicio cuente con formación y certificaciones en inteligencia artificial, machine learning o data science.

### **Seguridad y gestión de riesgos de la IA**

La entidad ofertante deberá garantizar que los sistemas de IA utilizados no introducen vulnerabilidades ni riesgos en el servicio prestado.

Se deberá describir cómo se gestionan los posibles sesgos en los modelos de IA y qué medidas se toman para evitar decisiones discriminatorias o erróneas.

## **6. FASES DEL CONTRATO**

Aunque la planificación definitiva de las actividades objeto del contrato se determinará a partir de la reunión de lanzamiento y se irá ajustando paulatinamente durante su ejecución, inicialmente se estima que se desarrollará del siguiente modo:

- **Fase I.** Lanzamiento del Servicio.
- **Fase II.** Ejecución del Servicio.
- **Fase III.** Cierre o Devolución del Servicio.

### **6.1. Fase I. Lanzamiento del Servicio**

El objetivo de la etapa de transición del servicio es garantizar que la entidad seleccionada adquiera el conocimiento mínimo necesario para prestar el servicio con las debidas garantías de calidad. Esta etapa tendrá una duración máxima de **tres (3) meses**, durante la cual no serán aplicables los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), no se realizará ninguna facturación por los servicios prestados ni se generarán costes adicionales para Cruz Roja Española. Durante este periodo, la entidad seleccionada asumirá total responsabilidad, tanto económica como técnica.

Idealmente, esta fase comenzará un mes antes de la finalización del contrato con el proveedor anterior. En la medida de lo posible, se facilitará un solapamiento entre la entidad seleccionada entrante y la empresa actual prestadora del servicio, con el fin de asegurar una transición fluida y efectiva.

En caso de que la transición no pueda iniciarse un mes antes del inicio del contrato por causas imputables a CRE, no se aplicarán penalizaciones hasta que se haya cumplido el tiempo necesario para la captura del conocimiento.

La entidad seleccionada deberá presentar, en su Memoria Técnica, un Plan de Transición del Servicio, en el que se detallará el tiempo necesario para la transición y la solución técnica

prevista para la migración del servicio actual al nuevo. Esta fase no debe generar ningún coste adicional para CRE, siendo la entidad seleccionada responsable tanto económica como técnicamente de la ejecución del proceso.

Una vez realizada una primera toma de contacto en la que se definirán los interlocutores, se presentarán las principales características del servicio a prestar y se procederá a la evaluación del entorno tecnológico y de las herramientas que se utilizarán, se consensuará la fase de lanzamiento y transición. Además, se elaborarán los planes necesarios para garantizar la correcta ejecución del contrato, actualizando el Plan de Transición si fuera necesario.

Al cierre de la fase de lanzamiento, se llevará a cabo una reunión de cierre entre el proveedor y CRE. Durante esta reunión, se revisará el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos en el Plan de Transición del Servicio, evaluando el progreso alcanzado y los resultados obtenidos en esta etapa inicial. En particular, se verificará si todas las actividades han sido completadas conforme a lo planificado, se identificarán posibles áreas de mejora y se evaluarán los puntos de transición críticos para el éxito de las fases posteriores. Además, se procederá a documentar cualquier incidente o desviación que haya ocurrido durante el proceso y se definirán las acciones correctivas necesarias. La reunión de cierre deberá ser formalizada con un acta que refleje los acuerdos alcanzados y las acciones a seguir, la cual será firmada por ambas partes. Esta acta servirá como base para la aprobación de la finalización de la fase de transición y el inicio de la siguiente fase del contrato.

En este sentido, la entidad seleccionada deberá incluir en su Memoria Técnica de su propuesta el Plan de Transición del Servicio propuesto, con la planificación las actividades de la fase de lanzamiento a un nivel de detalle adecuado, incluyendo las fechas de inicio y finalización de cada actividad, la distribución de responsabilidades entre las partes, los criterios de aceptabilidad aplicables, los recursos específicos que deberá proveer la entidad seleccionada a CRE y cualquier otro detalle relevante para el éxito de la transición.

## **6.2. Fase II. Ejecución del Servicio**

El objetivo principal de esta fase es llevar a cabo la prestación continua de los servicios de acuerdo con lo establecido en estas condiciones y conforme a lo acordado entre las partes durante la Fase de Lanzamiento. En esta fase, el proveedor se compromete a cumplir con los niveles de servicio definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y serán aplicables las penalizaciones por el incumplimiento de los mismos.

Durante esta etapa, se desarrollarán los procesos y actividades necesarios para la correcta ejecución del servicio, y se implementarán acciones orientadas a la mejora continua del mismo. Asimismo, se generará de manera regular la documentación e informes relacionados con las tareas realizadas, garantizando la transparencia y trazabilidad del trabajo realizado.

El primer informe de seguimiento, de carácter mensual, se presentará a las 4 semanas desde la fecha de inicio de la fase de ejecución, y se incluirá en él un análisis detallado del desempeño del servicio, así como las incidencias y acciones correctivas, si las hubiera.

Las entidades ofertantes deberán incluir en su Memoria Técnica la Metodología de Operación propuesta para la ejecución de todos los servicios objeto de la contratación, con un nivel de detalle adecuado. Esta metodología deberá abarcar, entre otras cosas, la atención y resolución de incidencias, consultas y soporte; las metodologías empleadas para

el desarrollo y mantenimiento de software; y las consideraciones relacionadas con la seguridad, accesibilidad de los desarrollos y la gestión de la documentación.

### **6.3. Fase III. Cierre o Devolución del Servicio**

La entidad seleccionada deberá incluir en su Memoria Técnica un Plan de Devolución del Servicio como última fase del contrato, que tendrá una duración mínima de 4 semanas . Esta fase se ejecutará en paralelo al tramo final de la Fase de Ejecución.

En el Plan de Devolución, se deberá detallar el proceso de traspaso de toda la documentación y el conocimiento acumulado a CRE, o a la empresa que CRE determine. Se especificará el tipo de documentos a entregar, el formato en que se proporcionará la información y cualquier detalle relevante para asegurar una transferencia adecuada y sin interrupciones en el servicio.

Esta fase también incluirá el cierre administrativo de los trabajos, abarcando la finalización y aceptación formal de los servicios prestados, así como la resolución de cualquier pendiente relacionado con el cumplimiento del contrato.

## **7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

### **Estructura de Dirección**

Para garantizar una correcta dirección y control en la ejecución del contrato, se propone la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

- Dirección por parte de CRE, CRE designará:
  - Un Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán todas aquellas que le sean encomendadas por CRE.
- Dirección por parte de la entidad seleccionada, que designará:
  - Un Responsable del Contrato / Servicio con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones. Este será el responsable de la empresa ante CRE y el interlocutor válido ante el Responsable del Contrato por parte de CRE.

### **Comités y Reuniones**

Cualquier circunstancia imprevista, deberá comunicarse a CRE. En cualquier momento, CRE puede requerir a la entidad seleccionada información relativa al estado, gestión y grado de ejecución del servicio contratado.

Adicionalmente a lo anterior, se establecerán los siguientes comités:

- Comité Ejecutivo, el cual se regirá por las siguientes normas mínimas:
  - Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
  - Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de Cruz Roja Española, quien lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable del Contrato/Servicio de la entidad seleccionada.
  - A las reuniones podrá asistir cualquier persona cuya presencia sea considerada necesaria por los miembros mencionados, en función de los temas a tratar.

- Tras cada reunión, el Responsable de la entidad seleccionada, o quien este designe, levantará un acta, que servirá como elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados.
- La periodicidad de las reuniones será definida por CRE.
- Comité de Seguimiento, el cual se registrará por las siguientes normas mínimas:
  - Estará encargado de tratar cualquier decisión operativa relacionada con los servicios objeto del contrato.
  - Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de CRE (o la persona que este designe), quien lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable del Servicio de la entidad seleccionada.
  - Tras cada reunión, la entidad seleccionada levantará un acta que atestigüe los acuerdos alcanzados.
  - La periodicidad de las reuniones será definida por CRE.

## Informes

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la entidad seleccionada se compromete, en todo momento, a proporcionar a las personas designadas por el Responsable del Contrato de Cruz Roja Española la información y documentación que estas soliciten, con el fin de asegurar un pleno conocimiento sobre las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como sobre los eventuales problemas que puedan surgir y las tecnologías, métodos y herramientas empleadas para su resolución.

Salvo indicación expresa en contrario, todos los documentos, informes, diagramas y cualquier otro material relacionado con el objeto del contrato deberán presentarse en castellano, independientemente del soporte y/o formato utilizado para la transmisión de la información. La documentación entregada deberá seguir el procedimiento de Gestión de la Documentación de CRE.

El modelo detallado de cada informe, su contenido específico y su distribución se definirán conjuntamente al inicio del proyecto entre la entidad seleccionada y el personal designado por CRE.

Al inicio del contrato se determinará la periodicidad de los informes, que será inicialmente mensual, aunque podrá modificarse a lo largo del tiempo o durante periodos de alta actividad.

La puntualidad y calidad en la entrega de los informes, especialmente los periódicos y reglamentarios, será fundamental para el buen desarrollo del contrato.

CRE se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, ya sea con personal propio o mediante la contratación de empresas externas independientes. La entidad seleccionada deberá poner a disposición de CRE todos los medios necesarios para llevar a cabo dichas auditorías.

Para un adecuado seguimiento del contrato, la entidad seleccionada emitirá, al menos, los informes detallados a continuación, conforme al formato que se determine:

- Informe de Actividad: con las métricas de cada uno de los servicios requeridos, la comparativa con los niveles de servicio exigidos y las penalizaciones derivadas. Su objetivo es ofrecer una evaluación general del rendimiento y de la calidad del servicio

proporcionado en términos globales.

- Informe de Incidencias: registro detallado de todas las incidencias, soporte y consultas generadas durante la ejecución del servicio, clasificados según su nivel de criticidad. El informe debe incluir el estado de cada incidencia, los tiempos de resolución y las acciones correctivas tomadas.
- Informe de Seguimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio): incluirá una relación pormenorizada, caso por caso, de los elementos del servicio medibles que conforman cada ANS, con un análisis del grado de cumplimiento de cada indicador individual. Su objetivo es evaluar el cumplimiento exacto de los compromisos establecidos para cada componente específico del servicio

## **8. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

A continuación, se presentan los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) aplicables para el desarrollo y mantenimiento de software durante la vigencia del contrato. Estos acuerdos definen los parámetros de desempeño que el proveedor deberá cumplir, así como las condiciones bajo las cuales se evaluará su cumplimiento.

Los SLAs son fundamentales para asegurar la calidad, eficiencia y fiabilidad de los servicios prestados, y constituyen una herramienta de medición clave para la gestión del contrato.

En este contexto, se detallan los indicadores de desempeño, los objetivos de calidad y los plazos establecidos para las entregas y la resolución de incidencias. Asimismo, se especifican las penalizaciones aplicables en caso de que el proveedor no cumpla con los niveles de servicio acordados, con el fin de garantizar la correcta ejecución del proyecto y el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos.

La correcta implementación y seguimiento de estos indicadores garantizará que los servicios sean entregados de acuerdo con las expectativas y necesidades de CRE, promoviendo la mejora continua en los procesos de desarrollo y mantenimiento de software.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, todos los plazos mencionados en este apartado se entienden referidos a días laborables, conforme al calendario laboral vigente en la Comunidad de Madrid. Asimismo, los tiempos de respuesta y resolución serán computados dentro del horario laboral habitual de la Oficina Central de CRE.

Cruz Roja Española evaluará positivamente la incorporación de indicadores adicionales propuestos por el proveedor, siempre que dichos indicadores sean medibles utilizando las herramientas de las que dispone CRE, o que el proveedor demuestre un sistema claro y válido para su medición.

Asimismo, Cruz Roja Española valorará de forma positiva la presentación de una planificación detallada y una metodología de evolución para los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). Esta planificación debe permitir un mayor grado de especificación en el dimensionamiento del servicio, asegurando así su continua mejora.

El Acuerdo de Nivel de Servicio será objeto de revisión anual, o en cualquier momento que alguna de las partes lo solicite, para evaluar su efectividad y realizar las modificaciones necesarias en función de los cambios en las necesidades o en el entorno de la organización.

**Matriz de Indicadores de Nivel de Servicio (SLA)**

Sección A: Nuevos Desarrollos					
#	Indicador	Definición	Valor Objetivo	Ptos. Max.	Periodicidad de Medición
A1	<b>Entrega de análisis de viabilidad</b>	Tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la entrega del análisis de viabilidad y valoración.	Crítica: 3 días, Alta: 5 días, Media: 7 días, Baja: 10 días	15	Mensual
A2	<b>Peticiones atendidas en plazo</b>	Número de peticiones atendidas dentro del plazo acordado	> 90% de peticiones atendidas dentro del plazo acordado.	25	Mensual
A3	<b>Resolución de defectos en fase de pruebas</b>	Tiempo desde detección del defecto en QA hasta su resolución.	Crítica: 2 días, Alta: 3 días, Media: 5 días, Baja: No aplica.	20	Mensual
A4	<b>Resolución de incidencias en producción</b>	Tiempo de resolución de incidencias detectadas en producción.	Crítica: 4 horas, Alta: 1 día, Media: 3 días, Baja: No aplica.	40	Mensual
Sección B: Mantenimiento evolutivo y pequeñas adaptaciones de aplicaciones					
#	Indicador	Definición	Valor Objetivo	Ptos. Max.	Periodicidad de Medición
B1	<b>GAP de pruebas diseñadas</b>	Porcentaje de pruebas recomendadas por referentes CRE vs. el total de pruebas diseñadas por el proveedor.	< 40% GAP de pruebas diseñadas.	25	Mensual
B2	<b>GAP de ejecución de pruebas</b>	Porcentaje de defectos detectados por la oficina de aseguramiento de pruebas vs. defectos detectados por el proveedor en sus pruebas.	< 10% GAP de ejecución de pruebas.	25	Mensual
B3	<b>Tasa de fallo de incidencias en producción por esfuerzo de desarrollo</b>	Incidencias en producción atribuibles a desarrollos recientes por cada 80 horas de desarrollo.	≤ 1 incidencia por cada 80 horas de desarrollo.	25	Mensual
B4	<b>Métricas de calidad de código</b>	Cumplimiento de las métricas de calidad de código definidas (por ejemplo, cobertura de código, complejidad, adherencia a estándares).	≥ 80% según herramienta para tal fin	25	Mensual
Sección C: Mejora continua					
#	Indicador	Definición	Valor Objetivo	Ptos. Max.	Periodicidad de Medición
C1	<b>Propuestas de mejora funcional</b>	Número de mejoras o recomendaciones técnicas/funcionales planteadas por el proveedor y aprobadas por CRE.	≥ 2 por trimestre	40	Trimestral
C2	<b>Propuestas de nuevos informes</b>	Número de informes implementados que mejoren la operación, análisis o monitoreo del sistema.	≥ 1 por trimestre	35	Trimestral
C3	<b>Reutilización de componentes</b>	Uso de librerías, patrones o componentes reutilizables para incrementar eficiencia.	≥ 30% de los desarrollos nuevos	25	Anual

### **Penalizaciones**

El incumplimiento de los niveles de calidad requeridos dará lugar a una penalización económica, conforme a lo estipulado en las condiciones. La medición de los indicadores de calidad se llevará a cabo de manera mensual.

En caso de no alcanzarse **al menos el 80% de los SLAs** en un período mensual, CRE podrá aplicar una penalización económica sobre el monto total mensual del contrato, según lo establecido en la escala de penalización de estas condiciones.

Los SLAs serán evaluados mediante un sistema de puntuación, donde un incumplimiento grave (**menor al 70% de cumplimiento de los SLAs**) podrá dar lugar a una penalización del **15 % sobre la factura mensual**.

La medición y seguimiento de los indicadores establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) será responsabilidad del proveedor, estando siempre sujeta a la validación y aprobación por parte de un responsable designado por Cruz Roja Española.

El proveedor podrá utilizar las herramientas y plataformas disponibles de Cruz Roja Española en cada momento, con la posibilidad de complementar estos recursos con sistemas auxiliares o mecanismos específicos de recopilación de datos, si así lo requiere la naturaleza de los servicios prestados.

### **Plan de recuperación en caso de incumplimiento**

En caso de que el proveedor no cumpla con los niveles de servicio establecidos, se podrá otorgar un periodo de recuperación para subsanar el incumplimiento antes de aplicar penalizaciones. Este periodo será determinado según la gravedad y naturaleza del incumplimiento. Durante este tiempo, el proveedor deberá presentar un plan de acción detallado para la corrección de la situación, el cual será evaluado y aprobado por la entidad contratante. Si el incumplimiento no se resuelve dentro de este periodo, se procederá con la aplicación de las penalizaciones estipuladas en el contrato.

### **Umbral de Cumplimiento y Revisión del Contrato**

En caso de que el proveedor no logre superar el **70% de cumplimiento de los SLAs en tres meses consecutivos**, Cruz Roja Española se reserva el derecho de abrir un proceso de revisión conjunta con el proveedor. Este proceso evaluará la gravedad y la frecuencia de los incumplimientos, y se determinará si corresponde continuar con el contrato o proceder con su rescisión.

Anexo 2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

RAZÓN SOCIAL	NIF	
Domicilio Social	CP	Población / Provincia

PERSONA DE CONTACTO: nombre y apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

PERSONAS DE CONTACTO ALTERNATIVAS: Nombre y Apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

REFERENCIAS EN SERVICIOS SIMILARES	

Facturación anual (miles de €)	2022	2023	2024
Perdidas/Ganancias (miles de €)	2022	2023	2024



### Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Dña. ...., con DNI ....., actuando en nombre y representación de ....., con NIF....., en su condición de ..... y con poderes suficientes para subscribir la presente Declaración Responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la selección del contrato,

#### **DECLARA RESPONSABLEMENTE QUE:**

1. La empresa que representa no incurre en prohibición de contratar o de recibir subvenciones con/de las entidades del sector público.
2. El órgano de gobierno o administración de la empresa que representa no está compuesto por alguna persona directiva, empleada o voluntaria de Cruz Roja.
3. La empresa que representa cumple con los requisitos de capacidad y solvencia necesarios para garantizar el contrato de referencia.
4. Se encuentra al corriente de obligaciones tributarias con el Estado y CCAA.
5. Se encuentra al corriente de obligaciones con sus trabajadores y con la Seguridad Social.
6. Está dado de alta al Impuesto sobre Actividades Económicas y al corriente de su pago, cuando se ejerzan actividades sujetas en este impuesto.
7. Declara responsablemente no haber participado en la elaboración de las condiciones técnicas o en los documentos preparatorios del contrato objeto de este suministro.
8. Se compromete, en el momento que sea requerido por Cruz Roja, a aportar la documentación acreditativa de todos los requisitos exigidos por CRE para la contratación y que Declara responsablemente cumplir mediante la presente.
9. Que respeta los DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, al que se refiere el presente documento.
10. Que dispondrá de un teléfono de atención y resolución de incidencias y/o medio de comunicación análogo mediante el que responderá ante Cruz Roja en un plazo máximo de 24 horas desde que Cruz Roja comunique la referida incidencia.
11. Que acepta que la documentación y condiciones mencionadas en el presente documento se incluirán en el contrato de referencia con carácter contractual.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a ..... de ..... del 2025.

Firma:

## Anexo 4 PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS AUTOMÁTICOS

D/Dña ....., con DNI ....., y con domicilio a efecto de notificaciones en ....., actuando en nombre propio o de la empresa ..... NIF ....., en calidad de ....., manifiesta que, aceptando de forma expresa todas las cláusulas, requisitos y condiciones que constan en el documento de requerimientos para la contratación de la **SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE** se compromete a asumir el cumplimiento del contrato que del mismo se derive formulando la siguiente

### PROPOSICION ECONÓMICA

SERVICIO	Importe Máximo	Importe Ofertado
IMPORTE ECONÓMICO (SIN IVA)	n/a	€
IVA	n/a	€
IMPORTE ECONÓMICO (IVA INCLUIDO)	n/a	€

La oferta se presenta con todos los gastos e impuestos incluidos.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a ..... de ..... del 2025.

Firma: